

LAPORAN IKM 2020

Bulan : November

IKM (indek kepuasan masyarakat) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari rumah sakit.

Survey IKM ini dilaksanakan pada bulan November 2020, dengan jumlah responden sebanyak 300 orang yang terbagi dalam 2 kategori yaitu rawat jalan dan rawat inap.

Adapun penentuan nilai interval mutu pelayanan dan nilai IKM adalah sebagai berikut :

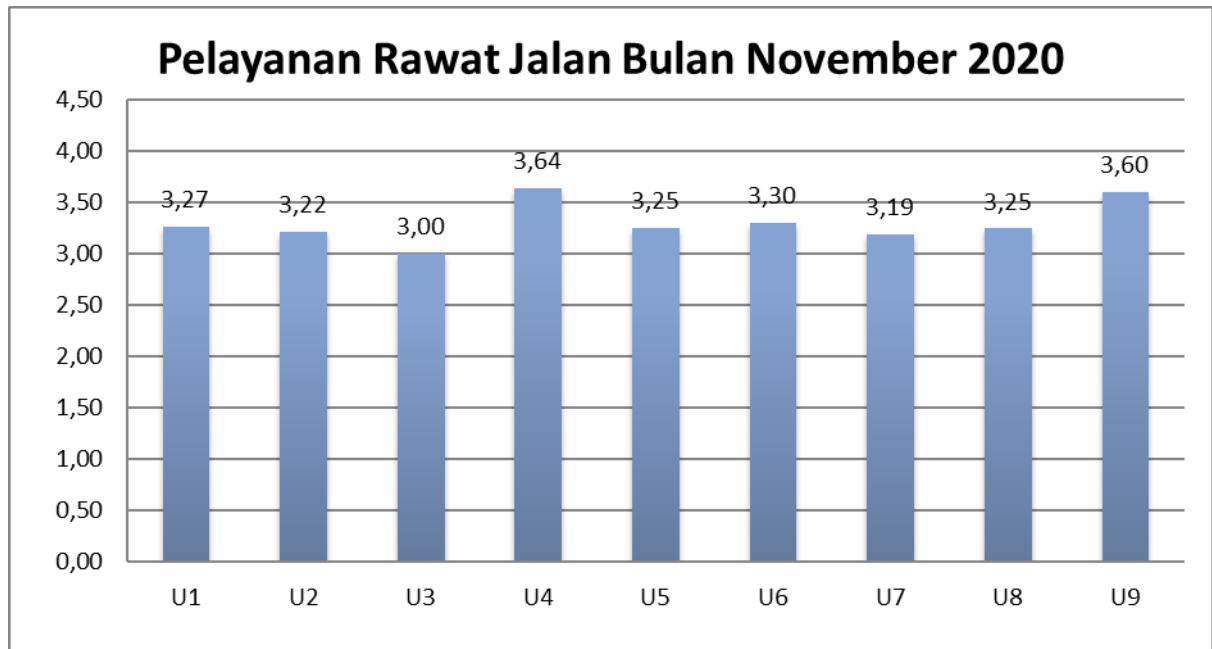
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,065-3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

I. Rekap Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

A. Pelayanan Rawat Jalan

Survey dilakukan terhadap pasien Poliklinik dengan pengambilan sample responden yang berada di tempat pelayanan terakhir yaitu di Instalasi Farmasi / Pengambilan obat, dikarenakan di tempat pelayanan terakhir tersebut setiap responden telah menerima seluruh pelayanan dari RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro sehingga dianggap layak dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,27	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,22	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,00	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,64	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,19	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,25	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,60	A	Sangat Baik



Keterangan :

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya/ Tarif
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Sarana dan Prasarana
- U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM pelayanan rawat jalan sebagai berikut :

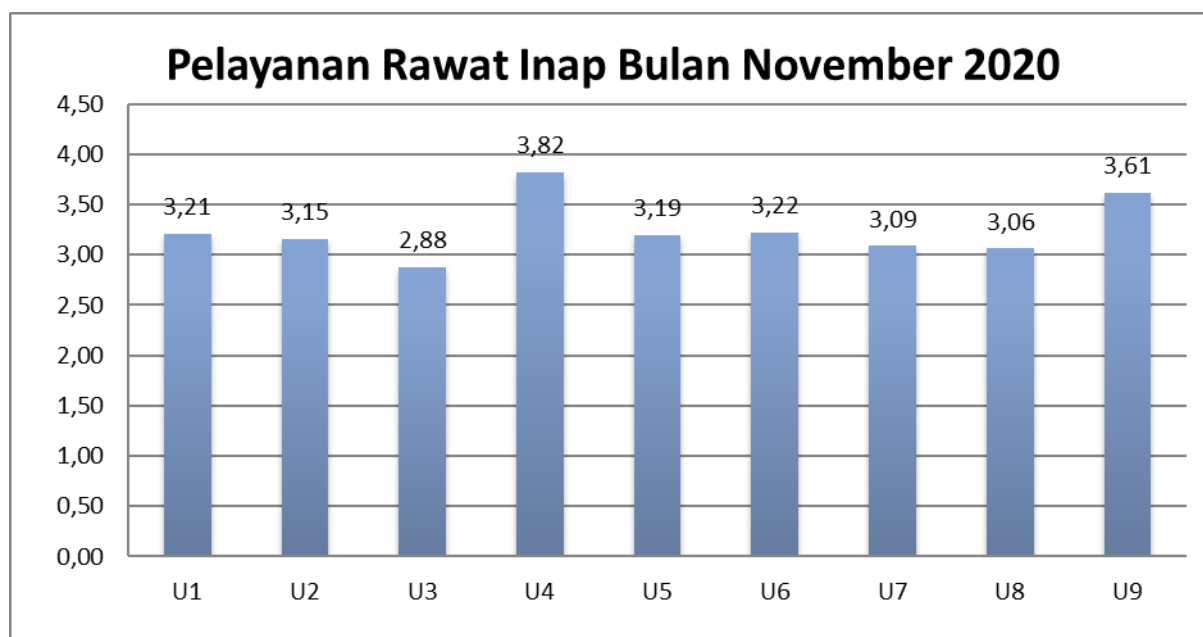
1. Rata – rata semua mendapatkan nilai kurang baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
 - Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,00
Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan mengingat adanya maklumat pelayanan yang tertera di masing-masing unit pelayanan sehingga tidak menimbulkan komplain.
 - Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,19
Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)
 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,22
Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.

2. Nilai IKM : 81,71

B. Pelayanan Rawat Inap

Survey dilakukan terhadap pasien rawat inap dengan pengambilan sample responden yang berada di tempat pelayanan terakhir yaitu di Kassa Rawat Inap, dikarenakan di tempat pelayanan terakhir tersebut setiap responden telah menerima seluruh pelayanan dari RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro sehingga dianggap layak dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,21	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,15	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,88	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,82	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,09	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,06	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61	A	Sangat Baik



Keterangan :

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya/ Tarif
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Sarana dan Prasarana
- U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM pelayanan rawat inap sebagai berikut :

1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan

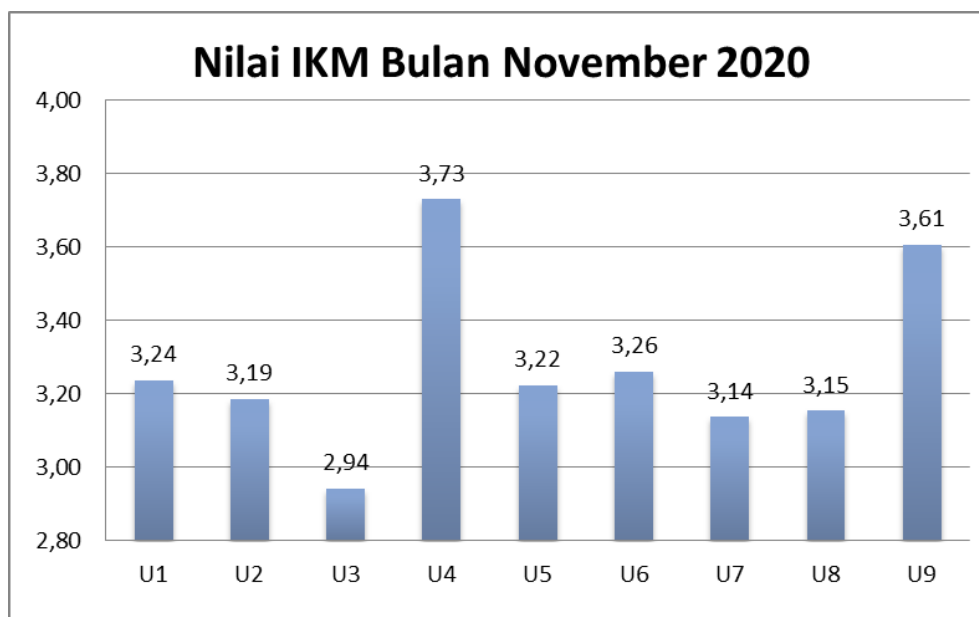
- Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,88
Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
- Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,06
Sarana dan prasarana yang berada di rawat inap saat ini perlu ditingkatkan dan diperhatikan kerapian serta kebersihannya.
- Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,09
Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S (Senyum, Spa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)

2. Nilai IKM : 80,39

C. Pelayanan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro

Survey dilakukan terhadap pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dengan jumlah sampel sebanyak 300 orang.

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,24	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,19	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,94	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,73	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,14	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,15	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61	A	Sangat Baik



Keterangan :

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya/ Tarif
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Sarana dan Prasarana
- U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

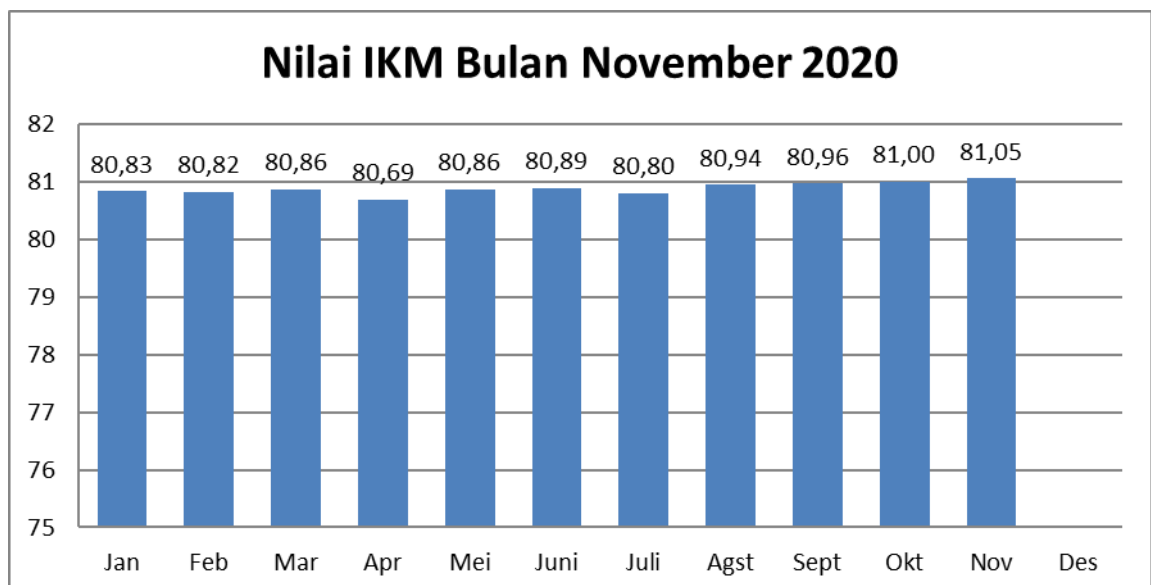
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM bulan November 2020 sebagai berikut :

1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
 - Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,94
Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
 - Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,14
Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S (Senyum, Spa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)
 - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,15
Sarana dan prasarana yang berada di rawat inap saat ini perlu ditingkatkan dan diperhatikan kerapian serta kebersihannya.

2. Nilai IKM : 81,05

II. Analisa

Hasil IKM Bulan November 2020



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

- Nilai IKM pada bulan November 2020 yaitu sebesar 81,05%
- Data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada bulan November 2020 setelah dilakukan pengolahan data perbagian survey, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Rawat Jalan : 81,71
2. Rawat Inap : 80,39

Sehingga yang perlu diperhatikan dan di tingkatkan adalah mutu pelayanan di unit Rawat Inap.

- Analisa pada data IKM (Indeks kepuasan masyarakat) secara keseluruhan yang meliputi rawat inap dan rawat jalan diperoleh 3 nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan meliputi beberapa unsur yaitu :
 - ✓ Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,94
 - ✓ Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,14
 - ✓ Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,15
- Pengambilan Sample untuk bulan November 2020 telah dilakukan sebanyak 300 orang dengan mencakup seluruh bagian pelayanan di Rumah Sakit.
- Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai IKM (Indeks kepuasan masyarakat) bulan berikutnya

III. Kesimpulan

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Nilai IKM bulan November 2020 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai 81,05%. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, untuk unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk dalam kategori "Sangat Baik", dimana 6 unsur yang lain seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana termasuk kategori "Baik" sedangkan unsur Waktu Penyelesaian masuk dalam kategori "Kurang Baik".

IV. Rekomendasi

Untuk mempertahankan dan meningkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan memperhatikan kepentingan masyarakat maka ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan untuk memperbaiki kinerja di RSST, antara lain :

1. Peningkatan mutu pelayanan terutama pada pemenuhan kecepatan atau respon time pelayanan disemua bagian terutama kecepatan penanganan pasien baik di IGD, Rawat jalan maupun diruang rawat inap.
2. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga perlu disesuaikan dengan budaya 6 S sehingga menghilangkan image petugas yang tidak baik / tidak peduli.
3. Peningkatan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana: ketersediaan sarana publik yang masih kurang, contohnya kebersihan ruangan termasuk fasilitas publik serta sarana medis.

Ka. Instalasi Pemasaran Dan Humas



Sri Wardani, SKM

NIP. 197209211997032001